「TEPCOビジネスプラットフォーム」では毎月の電気料金ご使用実績や検針データがグラフや表でわかりやすく確認できます

TEPCOビジネス　検索

でんき家計簿　検索

フロンティアレポート

Frontier Report Vol.22

東京都千代田区

今回の訪問先

東京電力株式会社

東京・内幸町にある東京電力の本社ビル

東京電力では、自社ホームページのコンテンツや電力安定供給の取り組みなどをFacebookで紹介、節電情報や停電情報などはTwitterで発信するといった、さまざまな方法で自社に関わる情報を幅広く提供しています

効率的な電気使用をサポートする会員制インターネットサービスを展開

東京電力株式会社（以下、東京電力）は、わが国の電力需要の約3割を担う国内最大手の電力会社です。3万人以上もの社員を擁する東京電力の中で、お客さまに最も近い立場で事業に取り組んでいる部門が、2015年の社内カンパニー制導入に伴って発足したカスタマーサービス・カンパニーです。

2016年に、ホールディングカンパニー制の導入を予定している東京電力。分社化により小売電気事業会社となるカスタマーサービス・カンパニー（分社化後の商号は「東京電力エナジーパートナー株式会社」）は、「効率的なエネルギー消費を軸とした商品・サービスを提案・提供するとともに、他社とのアライアンスを活用し、全国のお客さまへのワンストップサービスの実現をめざす」会社として発足する予定です。

現在、カスタマーサービス・カンパニーが注力しているのは2,900万軒に上るお客さまを対象としたインターネットサービ

スの提供です。法人・事業用のお客さまを対象とした「TEPCOビジネスプラットフォーム」は、会員制の無料インターネットサービスで、電気の使用実績・検針情報の確認をはじめ、「電気料金メニュー試算」、「節電マップ」、「省エネ・環境セルフチェック」、「Webマガジン」などのコンテンツが用意されています。電気の使用実績は、基本料金に反映される最大電力の推移がグラフで表示されるほか、実績はデータを月ごとにダウンロードすることも可能です。「節電マップ」は20万軒以上のデータのうち、同業同規模他社との比較ができるため、自社の節電レベルが一目でわかるものとなっています。

一方、家庭のお客さま向けには、無料インターネットサービス「でんき家計簿」を提供しています。毎月の電気の使用実績・料金がグラフでひと目でわかるだけでなく、世帯人数や住宅タイプが似た家庭との比較や、使用実績からお客さまにぴったりな料金メニューをシミュレーションすることも可能。さらに、引っ越しの際に電気・水道・ガスなどの手続きを一括で行える「引越れんらく帳」や、お持ちの家電の取扱説明書や保証期間をいつでも確認できる「家電アシスト」など便利なコンテンツもあります。現在、「でんき家計簿」の会員数は300万を突破しました（2015年9月現在）。

2016年1月以降は、お客さまに、より便利にご利用いただくため、エネルギーと住まいを中心としたインターネットサービスやポイントサービスを提供予定です。

今後、カスタマーサービス・カンパニーでは、お客さまとの貴重な接点となるインターネットサービスをより一層強化していく予定です。利用者にとって、もっとも身近な存在であるカスタマーサービス・カンパニー。お客さまの事業活動や生活に寄り添いながら、電力販売だけでなく、新たな価値を提供していきます。

「TEPCOビジネスプラットフォーム」を使えば複数のご契約の実績を一括確認できるので管理が容易になります

カスタマーサービス・カンパニーでは、大規模なコールセンターを設置し、お客さまからのさまざまな問い合わせに対応しています

日々の営業活動にあわせて、新たなサービスをご案内することもカスタマーサービス・カンパニーの重要な業務となっています

東京電力マスコットキャラクター「でんこちゃん」も、公式Facebookページで電気にまつわるお役立ち情報や楽しい情報を伝えています

私たちの職場周辺はこんなところです！

MIDETTEとは「見てね、来てみてね！」という意味です

暮らし＆ビジネスサービス事業本部
ビジネスプラットフォームグループ
中島 佐和子 さん

2014年4月にオープンした「日本橋ふくしま館MIDETTE（ミデッテ）」。福島県のアンテナショップで、来館者は50万人を突破。評判の日本酒をはじめ、果物・工芸品・特産品がたくさんあります。また、イートインコーナーもあり、福島の魅力に触れることができます。おすすめは万能調味料「うまくて生姜ねぇ!」。今話題のエゴマが入っているのがポイントなんですよ。

拠点DATA

東京電力株式会社

所在地　東京都千代田区内幸町1丁目1番3号
設　立　1951年5月
事業内容　電気事業、電気機械器具の製造および販売、熱供給事業など

http://www.tepco.co.jp/

事業部長からひとこと

「地域や業種を超え、電力を消費する企業や個人に役立つ付加価値サービスの創造をめざします」

電力全面自由化によって事業環境が大きく変化する中、私たちはそれを絶好の機会だと捉えています。なぜならば、全国のお客さまに対しても、多様なサービスを提供することが可能になるからです。スマートメーターを活用したお役立ちサービスといったこともその一つ。現在進めているWebサービスの整備・拡充も、サービス向上をねらった取り組みで、2016年に予定しているプラットフォーム刷新では、お客さまとの接点拡大を視野に入れています。また他業種とのアライアンスによる営業方策を構築させるとともに、エネルギー見える化サービスなど、新たな付加価値サービスの創造にも挑戦していきます。

暮らし＆ビジネスサービス事業本部 法人事業部長 **坂上 晴勇** さん